

2021-12-03

TJÄNSTESKRIVELSE

Dnr: ÖFN 2021/30

Utfall av enkät till huvudmän och gode män 2021

Förslag till beslut

Överförmyndarnämnden noterar informationen till protokollet.

Sammanfattning

Den årliga enkäten till huvudmän och gode män har genomförts för fjortonde året i rad. I år har tretton kommuner varit med i undersökningen. Nöjdheten med hur ofta gode mannen har kontakt med huvudmannen har ökat mot föregående år. I svaren från huvudmännen har resultaten sjunkit något på en del enkätfrågor jämfört med föregående år. Nacka ligger dock på topp tre i jämförelse med de andra kommunerna i alla frågor i huvudmansenkäten. I sammanhanget ska det nämnas att en ny kommun är med i undersökning, vilket också har påverkan på jämförelsen. För gode männen har enkätutfallet förbättrats sedan föregående år men i rankingen i förhållande till de andra överförmyndarverksamheterna har resultatet försämrats och Nacka förlorar sin plats bland de bättre kommunerna i jämförelsen. Det ska dock noteras att enkätresultaten ligger generellt på en hög nivå. Åtgärder för att både upprätthålla och förbättra resultaten är att återuppta och planera digitala alternativ till, de informations- och utbildningsinsatser som i normalfallet hålls för de gode männen under året. Överförmyndarverksamheten har redan initierat detta arbete och har nu under hösten haft utbildningar med hybridlösning som innebär att deltagarna har kunnat välja om de vill delta fysiskt eller på distans via länk. Överförmyndarnämnden har för 2022 fått en ramhöjning med 0,5 miljoner kronor. I internbudgeten föreslås att överförmyndarnämnden med denna ramhöjning ska satsa på att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Målsättningen är att även detta utvecklingsarbete kommer ha en positiv påverkan på nöjdheten hos huvudmän och gode män kommande år.

Ärendet

För fjortonde året i rad har enkäten till huvudmän och deras gode män genomförts. 2021 skickades enkäten till 200 slumpvis utvalda huvudmän deras 177 unika ställföreträdare. Tretton kommuner är med och genomför enkäten. Totalt är sju överförmyndarnämnder med varav tre är gemensam nämnd för flera kommuner.

Följande kommuner har varit med under 2021:

- Danderyd
- Järfälla och Upplands-Bro
- Södertörn vilket omfattar Botkyrka, Haninge, Huddinge, Nynäshamn och Tyresö
- Södertälje
- Nykvarn (som är ny för 2021)
- Nacka
- Värmdö och Vaxholm

Enkätundersökningen genomfördes i september-oktober. Samma frågor som 2020 har använts.

Enkätresultat

I tabell 1 och 2 redovisas Nackas resultat per fråga (andelen positiva svar, det vill säga *instämmer till stor del* eller *instämmer helt och hållet*), redovisning av placering i relation till övriga kommuners resultat, samt jämförelse med utfall 2020.

Tabell 1: resultat från enkät till huvudmän

Fråga	2021	Rank	Topp	2020	Rank	Topp
Bra kontakt med gode man	84 %	2	Nykvarn 87 %	88 %	1	Nacka
Nöjd med frekvens på kontakt	84 %	2	Nykvarn 94 %	83 %	1	Nacka och Södertälje
Gode mannen förklarar vad hen gör (mål 80 %)	78 %	1	Nacka	80 %	1	Nacka
Förstår gode mannens uppdrag	72 %	2	Järfälla 74 %	72 %	1	Nacka och Järfälla
Nöjd med gode mannen (mål 80 %)	81 %	3	Nykvarn 88 %	86 %	1	Nacka

Av bakgrundsfrågorna framgår att 72 procent av huvudmännen har en god man som har varit god man i sex år eller längre för huvudmannen. I en övervägande del av övriga kommuner har gode mannen varit två år eller mindre. 28 procent av huvudmännen har besvarat enkäten själv och 29 procent med hjälp av gode mannen. I år inkom 71 stycken svar på huvudmansenkäten jämfört med föregående år på 60 svar. Det är därmed positivt att svarsfrekvensen har ökat med 18 procent.

Resultatet för huvudmännen har sjunkit något jämfört med föregående år. Nacka ligger numera på topp tre. På frågan om huvudmannen är nöjd med hur ofta gode mannen har kontakt konstaterar överförmyndarverksamheten en liten ökning. I övriga frågor noteras

en liten minskning eller oförändrat resultat. På frågan om gode mannen förklarar sitt uppdrag ligger Nacka på topp i jämförelsen, men två procentenheter under målnivån. Utfallet för frågan om man är nöjd med sin gode man överträffar fortsatt målvärdet på 80 procent.

Tabell 2: resultat från enkät till gode män/förvaltare

Fråga	2021	Rank	Topp	2020	Rank	Topp
Bra kontakt med huvudman	93 %	6	Järfälla/ 97 %	97 %	1	Nacka
Införstådd med regler för uppdraget	96 %	5	Järfälla/ 100 %	99 %	1	Nacka
Informerar huvudman	83 %	7	Nykvarn/Södertörn 89 %	75 %	5	Järfälla 88 %
Tydlig information från enheten	85 %	4	Järfälla 90 %	84 %	3	Södertörn 87 %
Svar på frågor från enheten	81 %	4	Järfälla 90 %	76 %	3	Södertälje 79 %
Bra bemött vid kontakt med enheten	84 %	5	Danderyd 100 %	88 %	1	Nacka
Lätt att få kontakt med enheten	78 %	4	Danderyd 88 %	77 %	2	Södertörn 79 %
Totalt sett nöjd (mål 90 %)	81 %	4	Danderyd 96 %	83 %	2	Södertälje 84 %

Av bakgrundsfrågorna framgår att 64 procent har varit god man i sex år eller längre. Det är i paritet med övriga jämförelsekommuner utom Nykvarn och Värmdö/Vaxholm som har en högre andel gode män som varit god man två eller mindre. I år har 120 enkätsvar från gode män inkommit jämfört med föregående år då 85 svar inkom. Svarsfrekvensen har ökat med 41 procent. Av de svarande gode männen är 20 procent med i en godemansförening.

Gode männen/förvaltarna är generellt sett lika nöjda som huvudmännen, men resultaten i enkäten till gode männen är något sämre än föregående år. Nacka ligger inte längre i toppen av de deltagande kommunerna. Trots det har resultatet ökat på fyra av åtta frågor. Störst skillnad i resultat sedan föregående år är en förbättring med 8 procentenheter på frågan om man har informerat sin huvudman om vilka åtgärder man vidtagit för huvudmannens räkning. På frågan om man är införstådd med sitt uppdrag har fortfarande ett högt resultat, även om det har minskat med 3 procentenheter från 99 procent till 96 procent. Resultatet för den sammanfattande frågan om man totalt sett är nöjd med servicen från överförmyndarenheten har försämrats med 2 procentenheter och målnivån på 90 procent nås inte med utfallet på 81 procent.

I de egna kommentarerna framgår det ett missnöje med långa handläggningstider särskilt när det gäller årsräkningarna. Av 32 kommentarer handlar cirka 10 stycken om missnöje med långa handläggningstider. Ungefär hälften av kommentarerna från både huvudmän och gode män är negativa och hälften är neutrala eller positiva.

Svarsfrekvens huvudmän (HM) över tid

År	2017	2018	2019	2020	2021
Utskick till antal HM	200	175	190	140	200
Antal svar	70	70	70	60	72
Andel svar av utskick	35 %	40 %	37 %	42 %	36 %
Andel HM som svarat själv	36 %	34 %	34 %	20 %	28 %
Andel GM som svarat för HM	27 %	25 %	29 %	25 %	29 %

Svarsfrekvens gode män (GM) över tid

År	2017	2018	2019	2020	2021
Utskick till antal GM	ca 150	ca 145	162	117	177
Antal svar från GM	ca 90	ca 102	103	83	114
Andel svar av utskick	60 %	70 %	64 %	73 %	64 %

Analys och slutsatser

Enkätresultatet för huvudmännen skiljer inte så mycket i resultat från föregående år. Nivån på kundnöjdhet är fortfarande på en hög nivå både jämfört med övriga jämförelsekommuner och i relation till tidigare resultat för Nacka. Det som skiljer sig är att jämförelsekommunerna har ett högre resultat än tidigare därför faller Nacka något i rankingen. En bidragande förklaring kan vara att Nykvarn kommun är ny att delta i enkätundersökningen och deras höga resultat påverkar jämförelsen.

En skillnad som framträder mellan åren är att en större andel av enkäterna till huvudmän besvarats av huvudmannen själv eller helt av personal på boende. Detta kan ha haft påverkan på den uttryckta nöjdheten i relation till 2020. Efter ett sämre enkätresultat år 2019 gjorde överförmyndarverksamheten en satsning för att förklara de gode männens uppdrag för anhöriga och gode männen på ett tydligare sätt, vilket verkar ha haft en fortsatt önskad effekt. En annan skillnad som kan spela in är att en större andel av huvudmännen än tidigare har en mindre erfaren god man, det vill säga någon som har haft uppdraget i mindre än sex år.

För gode männen har Nacka förbättrat resultatet något, men tappar trots det i rankingen. En förklaring är att vissa jämförelsekommuner har förbättrat sina resultat och att Nykvarn är en ny kommun i jämförelsen. Gode männen upplever sig i år ha informerat huvudmännen i högre utsträckning och det kan bero på ökade möjligheter att hålla tät kontakt med sin huvudman efter att pandemirestriktioner har släppts. Resultatet korrelerar i år med huvudmännens svar på samma fråga, vilket är positivt. Vid en

jämförelse med övriga kommuner kan det noteras att deras svar i det avseendet korrelerar på samma sätt, det vill säga att huvudmannen och den gode mannen inte har samma uppfattning. För Nackas del stärker korrelationen tillförlitligheten i svaren.

Gode mannens upplevelse av gott bemötande från enheten har minskat sedan föregående år. Det kan med stor säkerhet kopplas till den personalomsättning som varit under året. Gode mannen vill gärna ha en känd kontakt på enheten för sina ärenden och frågor. Endast 20 procent av gode männen är med i en godemansförening. Det innebär att de även saknar försäkring för sitt uppdrag. Det är genom medlemskap i en godemansförening som en ställföreträdare kan teckna dels olycksfallsförsäkring, dels en ansvarsförsäkring som gäller vid utförande av uppdraget.

Målet för total nöjdhet hos huvudmän överträffas. Målet med total nöjdhet för gode männen nås inte utan har sjunkit sedan föregående år. Notera dock att målnivån överskrider Nacka kommuns generella mål för kundnöjdhet. I sammanhanget ska också nämnas att pandemin troligtvis har haft en påverkan på resultatet då kontakten/utbildningar har påverkats. Åtgärder för att förbättra gode männen uppfattning om uppdrag och verksamhet kan vara att snarast återuppta och planera digitala alternativ till, de informations- och utbildningsinsatser som i normalfallet hålls för de gode männen under året. Överförmyndarverksamheten har redan initierat detta arbete och har nu under hösten haft utbildningar med hybridlösning som innebär att deltagarna har kunnat välja om de vill delta fysiskt eller på distans via länk. En annan viktig åtgärd är att komma tillbaka till en effektiv och förhållandevis snabb handläggning av årsräkningar så att gode männen kan få sitt arvode utbetalt tidigare än 2021. Under inledning av 2021 var det en omfattande personalomsättning som innebar en nyrekrytering av medarbetare. Introduktionen av dessa medarbetare bedöms ha gott bra och det ger därmed goda förutsättningar för att uppnå målen nästkommande år.

Det är angeläget för nämnden att uppnå en hög nöjdhet hos de gode männen och huvudmännen, samtidigt är det viktigt att beakta att överförmyndarnämnden samtidigt utövar tillsyn. Det är därför viktigt att nämnden kan förena och ha balans mellan tillsyns- respektive serviceuppdraget.

Överförmyndarnämnden har för 2022 fått en ramhöjning med 0,5 miljoner kronor. I internbudgeten föreslås att överförmyndarnämnden med denna ramhöjning ska satsa på att få högre effektivitet i verksamheten genom bland annat se till att e-tjänsterna till ställföreträdarna utvecklas vilket ska leda till att administrationen minskar. Det föreslås att e-tjänsterna ska utvecklas så att samtliga gode män, förvaltare och förmyndare ska ges digitala förutsättningarna att kunna lämna årsräkningar. Målsättningen är att utvecklingen av dessa e-tjänster ska förenkla och minska administrationen av granskningen genom att underlaget som lämnas in är mer komplett. Vidare föreslås att nämnden satsa på att

utbilda både personal och ställföreträdare till att bli mer digitala och överlag mer kompetenta inom sina uppdrag till huvudmännens bästa.

Enkätresultaten och därtill kopplade mål tas upp i utbildningar och vid informationsmöten för gode män, i syfte att höja gode männen medvetande om det pågående förbättringsarbetet även under 2022. Detta förväntas leda till ett stärkt enkätutfall i relation till de gode männen. Ett ständigt pågående erfarenhetsutbyte med andra kommuner ger möjlighet att identifiera ytterligare förbättringsmöjligheter till förmån för huvudmän, gode män och förvaltare i Nacka kommun.

Ekonomiska konsekvenser

Kostnaderna för genomförandet av åtgärder för att upprätthålla och förbättra nöjdheten ryms inom nämndens beslutade budget.

Konsekvenser för barn

Att genomföra enkäten är viktigt för att alla huvudmän, barn som vuxna, som ett led i att utveckla verksamheten och säkerställa att alla har en kompetent god man/förvaltare som utför sitt uppdrag rätt.

Bilagor

1. Resultat enkät till huvudmän alla kommuner 2021.
2. Resultat enkät till gode män alla kommuner 2021.
3. Svarsfrekvens och kommentarer huvudmän 2021
4. Svarsfrekvens och kommentarer gode män 2021

Sidrah Schaidler
Stadsjurist och kanslidirektör
Stadsledningskontoret

Ann-Charlotte Oetterli
Enhetschef
Överförmyndarenheten